

Hubungan Manajemen Perawatan Gedung dengan Tingkat Kepuasan Penghuni

(Studi Kasus Pondok Raja Living Space)

Trisno^{1*}, Tri Maryani², Aletta Dewi Maria Th³, Bayu Ade Prabowo⁴, Enik Rahayu⁵

¹⁻⁵ Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata, Indonesia

*Penulis korespondensi: trisno383@gmail.com¹

Abstract. This study aims to analyze the influence of building maintenance management on resident satisfaction in Pondok Raja Living Space, a privately managed boarding house in Semarang City. The main focus of the research is the dominance of corrective maintenance systems in daily operational practices and their effectiveness in maintaining occupant comfort and satisfaction. A quantitative descriptive method with a field research approach was used to obtain primary data through an online questionnaire filled out by 16 out of 20 active residents (80% response rate) and secondary data from Google Reviews for the 2017–2025 period. The results of the analysis showed that building maintenance management was considered good (mean = 4.36; $\alpha = 0.964$), while occupant satisfaction was in the very high category (mean = 4.69). The Spearman correlation test revealed a positive and significant relationship between maintenance management and occupant satisfaction ($p = 0.621$; $p = 0.010$). Simple regression analysis showed a maintenance management contribution of 76.3% to the variance in occupant satisfaction, indicating strong explanatory power. These findings confirm that although corrective maintenance is dominant, response speed, repair effectiveness, and consistent communication are able to maintain high satisfaction. However, long-term reliance on corrective mechanisms has the potential to lead to inefficiencies. Therefore, the integration of corrective and preventive maintenance strategies is recommended to improve cost efficiency, reduce long-term risks, and strengthen the sustainability of residential facilities.

Keywords: Boarding House; Building Maintenance Management; Corrective Maintenance; Post-Occupancy Evaluation; Resident Satisfaction

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pemeliharaan gedung terhadap kepuasan penghuni di Pondok Raja Living Space, sebuah rumah kos yang dikelola secara pribadi di Kota Semarang. Fokus utama penelitian adalah dominasi sistem pemeliharaan korektif dalam praktik operasional sehari-hari serta efektivitasnya dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan penghuni. Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan penelitian lapangan digunakan untuk memperoleh data primer melalui kuesioner daring yang diisi oleh 16 dari 20 penghuni aktif (tingkat respons 80%) dan data sekunder dari Google Reviews periode 2017–2025. Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen pemeliharaan gedung dinilai baik (mean = 4,36; $\alpha = 0,964$), sementara kepuasan penghuni berada pada kategori sangat tinggi (mean = 4,69). Uji korelasi Spearman mengungkapkan hubungan positif dan signifikan antara manajemen pemeliharaan dan kepuasan penghuni ($p = 0,621$; $p = 0,010$). Analisis regresi sederhana menunjukkan kontribusi manajemen pemeliharaan sebesar 76,3% terhadap varians kepuasan penghuni, menandakan daya penjelasan yang kuat. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun pemeliharaan korektif dominan, kecepatan respons, efektivitas perbaikan, dan komunikasi konsisten mampu menjaga kepuasan tinggi. Namun, ketergantungan jangka panjang pada mekanisme korektif berpotensi menimbulkan inefisiensi. Oleh karena itu, integrasi strategi pemeliharaan korektif dan preventif direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi biaya, mengurangi risiko jangka panjang, serta memperkuat keberlanjutan fasilitas hunian.

Kata kunci: Evaluasi Pasca Hunian; Kepuasan Penghuni; Manajemen Pemeliharaan Gedung; Pemeliharaan Korektif; Rumah Kos

1. LATAR BELAKANG

Hunian merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang berhubungan langsung dengan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks perkotaan, bentuk hunian sementara seperti rumah kos atau *living space* menjadi pilihan utama bagi mahasiswa, pekerja, maupun pendatang karena sifatnya yang fleksibel dan relatif terjangkau (Abdullah et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan hunian tersebut, aspek pemeliharaan dan perawatan gedung menjadi faktor penting yang menentukan kenyamanan dan kepuasan penghuni.

Manajemen perawatan gedung secara umum terbagi menjadi dua kategori, yaitu *preventive maintenance* (perawatan terjadwal untuk mencegah kerusakan) dan *corrective maintenance* (perawatan ketika kerusakan terjadi). Perawatan yang efektif terbukti dapat memperpanjang umur fasilitas dan mengurangi biaya jangka panjang (Lane et al., 2024). Namun, dalam praktiknya banyak pengelola rumah kos di Indonesia masih mengandalkan sistem perawatan korektif, sehingga kualitas layanan hunian sering kali menurun dan keluhan penghuni meningkat (Yong & Sulieman, 2023).

Kepuasan penghuni didefinisikan sebagai sejauh mana layanan dan kondisi hunian sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul ketika pengalaman yang dirasakan setidaknya setara atau melebihi harapan. Dalam konteks hunian sewa, kepuasan penghuni dapat dipengaruhi oleh faktor kebersihan, keamanan, kualitas fasilitas, serta respons pengelola terhadap keluhan (Murwadi, 2022). Penelitian internasional juga menunjukkan bahwa manajemen perawatan gedung yang baik berkontribusi signifikan terhadap loyalitas penghuni dan nilai properti (Mahmoud et al., 2024).

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara manajemen perawatan gedung dan kepuasan penghuni, sebagian besar berfokus pada gedung apartemen, rumah susun, atau bangunan komersial skala besar. Studi tentang rumah kos atau *living space* dengan pengelolaan sederhana masih relatif terbatas (Karlina, 2022). Padahal, karakteristik rumah kos seperti keterbatasan ruang, kepadatan penghuni, serta penggunaan fasilitas bersama menjadikan manajemen perawatan sebagai isu krusial yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan penghuni.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji manajemen perawatan gedung yang sudah diterapkan di Pondok Raja Living Space serta hubungannya dengan tingkat kepuasan penghuni. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang praktik perawatan hunian kos di tingkat lokal, sekaligus memperkaya literatur mengenai manajemen fasilitas berskala kecil di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Hunian dan Kepuasan Penghuni

Hunian merupakan kebutuhan dasar manusia yang berperan penting dalam mendukung kualitas hidup, kenyamanan, dan kesejahteraan. Dalam konteks hunian sewa seperti rumah kos atau living space, kepuasan penghuni didefinisikan sebagai sejauh mana kondisi bangunan, fasilitas, dan layanan pengelola mampu memenuhi atau melampaui harapan penghuni. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual setidaknya sebanding atau lebih baik dibandingkan dengan ekspektasi.

Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa kepuasan penghuni hunian sewa dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain kebersihan lingkungan, keamanan, kenyamanan ruang, kualitas fasilitas, serta kecepatan dan kualitas respons pengelola terhadap keluhan. Faktor-faktor ini secara konsisten muncul sebagai determinan utama kepuasan penghuni pada hunian bertingkat, apartemen, maupun rumah kos (Abdullah et al., 2024; Mahmoud et al., 2024).

Manajemen Perawatan Gedung

Manajemen perawatan gedung meliputi aktivitas untuk menjaga kualitas dan kinerja bangunan demi mendukung fungsionalitas, keselamatan, dan kenyamanan penghuni. Dua pendekatan utama dalam perawatan bangunan adalah *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*. *Preventive maintenance* dilakukan secara terjadwal untuk mencegah kerusakan dan menekan biaya jangka panjang. Studi Bucoń dan Czarnigowska (2021) serta Lane, Cehlin, dan Thollander (2024) menunjukkan bahwa pendekatan preventif lebih efisien dari sisi durabilitas bangunan dan biaya siklus hidup.

Sebaliknya, *corrective maintenance* dilakukan setelah kerusakan terjadi atau setelah pengguna mengajukan keluhan. Pendekatan ini lebih bersifat reaktif dan sering diterapkan pada bangunan skala kecil, termasuk rumah kos, karena dinilai lebih sederhana, tidak membutuhkan sistem administrasi yang kompleks, dan dapat menekan biaya operasional awal (Yong & Sulieman, 2023; Rasmussen et al., 2023).

Dominasi *Corrective Maintenance* dalam Praktik Operasional

Dalam konteks pengelolaan rumah kos di Indonesia, *corrective maintenance* masih menjadi strategi yang dominan. Dominasi ini umumnya dipengaruhi oleh beberapa kondisi, seperti keterbatasan anggaran operasional, kurangnya pengetahuan teknis manajemen fasilitas, minimnya dokumentasi perawatan, serta pola kepemilikan kos yang cenderung bersifat informal.

Studi di Malaysia dan Asia Tenggara menunjukkan bahwa pengelolaan hunian sederhana cenderung menggunakan pendekatan korektif karena pemilik/pengelola

menganggapnya lebih fleksibel dan cukup efektif selama keluhan penghuni dapat ditangani dengan cepat (Yong & Sulieman, 2023). Walaupun strategi ini tidak mencegah terjadinya kerusakan berulang, efektivitas *corrective maintenance* tetap dapat dipertahankan jika pengelola mampu memberikan respons cepat, melakukan perbaikan yang tepat, dan menjaga kualitas komunikasi dengan penghuni.

Menurut Mahmoud, Hassanain, dan Alshibani (2024), kualitas perbaikan dan kecepatan respons merupakan dua komponen terpenting yang dapat mempertahankan kepuasan penghuni meskipun sistem yang digunakan bersifat reaktif.

Hubungan *Corrective Maintenance* dengan Kenyamanan dan Kepuasan Penghuni

Kenyamanan dan kepuasan penghuni sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan efektif pengelola merespons keluhan serta menyelesaikan perbaikan. Abdullah et al. (2024) menegaskan bahwa responsivitas dan kualitas layanan pengelola merupakan indikator utama kepuasan dalam hunian bertingkat. Sementara itu, Zhao, Abdul Aziz, dan Deng (2024) menjelaskan bahwa kualitas perbaikan juga memengaruhi keamanan, kenyamanan termal, dan persepsi penghuni terhadap kualitas hunian.

Dengan demikian, *corrective maintenance* dapat dikatakan efektif dalam menjaga kenyamanan jangka pendek, terutama pada konteks hunian kos, selama pengelola mampu memberikan respons cepat dan memastikan kualitas perbaikan yang baik. Namun, ketergantungan jangka panjang pada strategi ini berpotensi meningkatkan biaya operasional dan risiko kerusakan berulang, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan penghuni secara negatif.

Post Occupancy Evaluation (POE)

Post Occupancy Evaluation (POE) merupakan pendekatan sistematis untuk menilai kinerja bangunan berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna setelah bangunan dihuni (Lolli et al., 2022). POE digunakan untuk menilai faktor kenyamanan, kualitas fasilitas, efektivitas manajemen perawatan, dan kesesuaian fungsi ruang (Elsayed et al., 2023; Dávalos Quevedo, 2025).

Di Indonesia, POE telah diterapkan pada berbagai jenis bangunan, seperti rumah susun MBR di Banten (Andiyan et al., 2021), ruang kelas SMK (Kustiani et al., 2021), hunian *dome* di Yogyakarta (Wahyudie, 2011), rumah susun sewa (Runtuwene, 2022), maupun perumahan sederhana dan apartemen mahasiswa (Permana, 2023; Marisa, 2023). Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa POE efektif dalam mengidentifikasi gap antara kondisi aktual dan standar kenyamanan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas hunian.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan (*field research*). Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen perawatan gedung terhadap tingkat kepuasan penghuni Pondok Raja Living Space di Kota Semarang.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran persepsi penghuni terhadap pelaksanaan sistem perawatan yang bersifat korektif (*corrective maintenance*) dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan mereka sebagai pengguna penghuni rumah kos.

Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penghuni aktif Pondok Raja Living Space pada periode penelitian tahun 2025, yang berjumlah 20 orang. Dari jumlah tersebut, 16 orang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive voluntary sampling*, dengan kriteria: Penghuni aktif Pondok Raja Living Space pada periode 2025. Pernah mengalami atau menyampaikan keluhan terkait perawatan fasilitas kepada pengelola. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Jumlah 16 responden dianggap cukup mewakili populasi karena proporsinya mencapai 80% dari total penghuni aktif.

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel utama, yaitu: Manajemen Perawatan Gedung (X) mencakup empat indikator utama: Frekuensi perawatan fasilitas. Kecepatan tanggapan terhadap keluhan penghuni. Ketepatan hasil perbaikan. Konsistensi jadwal perawatan.

Variabel ini mencerminkan pelaksanaan sistem *corrective maintenance* yang menjadi fokus utama penelitian. Kepuasan Penghuni (Y) diukur berdasarkan tiga indikator: Kenyamanan tinggal. Kebersihan lingkungan. Kesesuaian harga dengan fasilitas

Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert lima poin (1–5), dengan skor 1 menunjukkan penilaian “sangat tidak setuju/sangat tidak puas” dan skor 5 menunjukkan “sangat setuju/sangat puas.”

Kuesioner terdiri atas dua bagian utama: Bagian A: Data umum responden (tanpa identitas pribadi, hanya lama tinggal dan status penghuni aktif). Bagian B: Pernyataan yang mengukur persepsi terhadap pelaksanaan perawatan gedung dan tingkat kepuasan.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,964 untuk variabel manajemen perawatan dan 0,674 untuk variabel kepuasan penghuni.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

Tahapan analisis meliputi: Menghitung nilai rata-rata dan kategori setiap indikator variabel. Melakukan uji reliabilitas instrumen (*Cronbach's Alpha*). Melakukan uji korelasi *Spearman Rank* (ρ) untuk mengetahui hubungan antara manajemen perawatan dan kepuasan penghuni. Melakukan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen perawatan terhadap kepuasan penghuni.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pondok Raja Living Space, sebuah rumah kos yang dikelola secara mandiri dan digunakan oleh mahasiswa serta pekerja di wilayah Durian, Pedalangan, Banyumanik, Kota Semarang. Pemilihan objek dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa Pondok Raja memiliki karakteristik hunian kos pada umumnya, yaitu tingkat kepadatan penghuni yang cukup tinggi, serta sistem perawatan yang lebih banyak bersifat korektif daripada preventif. Pengumpulan data dilakukan pada bulan September–Oktober 2025

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui kuesioner online (Google Form) yang disebarakan kepada seluruh penghuni Pondok Raja Living Space. Pengisian dilakukan secara sukarela oleh 16 responden. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui analisis ulasan publik di Google Review tentang Pondok Raja Living Space (periode 2017–2025). Data ini digunakan sebagai pendukung untuk memperkuat pembahasan secara deskriptif kualitatif

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 16 responden penghuni aktif Pondok Raja Living Space di Kota Semarang. Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel manajemen perawatan gedung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,36 dengan kategori baik. Nilai reliabilitas instrumen mencapai *Cronbach's Alpha* = 0,964, yang menandakan konsistensi internal yang sangat tinggi.

Perawatan di Pondok Raja Living Space dilaksanakan dengan pendekatan *corrective maintenance*, yaitu tindakan perbaikan yang dilakukan setelah munculnya kerusakan atau keluhan dari penghuni.

Tabel berikut menunjukkan hasil penilaian terhadap empat indikator utama manajemen perawatan.

Tabel 1. Rata-rata Indikator Manajemen Perawatan Gedung.

No.	Indikator Manajemen Perawatan	Rata-rata	Kategori
1.	Frekuensi perawatan fasilitas	4,38	Baik
2.	Kecepatan tanggapan terhadap keluhan	4,44	Sangat Baik
3.	Ketepatan hasil perbaikan	4,25	Baik
4.	Konsistensi jadwal perawatan	4,38	Baik
Rata-rata keseluruhan		4,36	Baik

Sumber: Data primer 2025 (n = 16).

Nilai tertinggi terdapat pada indikator kecepatan tanggapan terhadap keluhan (4,44), sedangkan nilai terendah terdapat pada ketepatan hasil perbaikan (4,25). Hal ini menunjukkan bahwa pengelola mampu merespons dengan cepat setiap keluhan penghuni, tetapi hasil perbaikan belum sepenuhnya optimal atau konsisten.

Untuk variabel kepuasan penghuni, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,69, termasuk kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, penghuni merasa nyaman dan puas terhadap kinerja pengelola, meskipun sistem perawatan yang digunakan bersifat korektif.

Tabel 2. Rata-rata Indikator Kepuasan Penghuni.

No.	Indikator Manajemen Perawatan	Rata-rata	Kategori
1.	Kenyamanan tinggal di Pondok Raja	4,75	Sangat Puas
2.	Kebersihan dan kerapian lingkungan	4,69	Sangat Puas
3.	Kesesuaian harga dengan fasilitas	4,63	Puas
Rata-rata keseluruhan		4,69	Sangat Puas

Sumber: Data primer 2025 (n = 16).

Analisis korelasi menggunakan Spearman Rank menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara manajemen perawatan gedung dengan tingkat kepuasan penghuni, dengan nilai $\rho = 0,621$ dan $p = 0,010$.

Sementara itu, hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan koefisien $\beta = 0,404$ ($p < 0,001$) dan $R^2 = 0,763$, yang berarti manajemen perawatan menjelaskan 76,3% variasi kepuasan penghuni.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem manajemen perawatan korektif yang diterapkan di Pondok Raja Living Space dinilai baik oleh penghuni. Meskipun perawatan dilakukan setelah terjadi kerusakan, kecepatan tanggapan pengelola menjadi faktor utama yang

menjaga kepuasan penghuni tetap tinggi. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata variabel kepuasan sebesar 4,69 dan korelasi positif yang signifikan antara kedua variabel.

Hasil ini sejalan dengan data sekunder dari *Google Review* (2017–2025), yang memperlihatkan pola ulasan dengan mayoritas nilai 4–5 bintang. Penghuni menilai pengelola responsif terhadap keluhan, lingkungan bersih, dan harga sewa sesuai dengan fasilitas yang diperoleh. Namun demikian, terdapat juga ulasan bernada kritis dengan penilaian 1–3 bintang, yang menyebutkan adanya kelembapan di beberapa kamar dan kondisi perabot yang tidak memuaskan penghuni.

Fakta ini menunjukkan bahwa pendekatan korektif yang diterapkan memang dapat menjaga kepuasan jangka pendek, tetapi belum menyentuh aspek keberlanjutan kualitas fasilitas. Dalam jangka panjang, ketergantungan terhadap *corrective maintenance* dapat meningkatkan biaya perbaikan serta menurunkan efisiensi pengelolaan.

Temuan ini menegaskan pentingnya transisi bertahap dari sistem korektif menuju *preventive maintenance*. Penerapan jadwal perawatan rutin, dokumentasi kegiatan perbaikan, dan evaluasi periodik dapat membantu pengelola menjaga kualitas bangunan sekaligus meningkatkan kepuasan penghuni secara berkelanjutan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Meskipun Pondok Raja Living Space menerapkan sistem *corrective maintenance*, namun pelaksanaannya dinilai baik oleh penghuni dengan rata-rata skor 4,36 dan reliabilitas $\alpha = 0,964$. Tingkat kepuasan penghuni tergolong sangat tinggi, dengan rata-rata 4,69, yang menunjukkan efektivitas respons pengelola terhadap keluhan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara manajemen perawatan dan kepuasan penghuni ($\rho = 0,621$; $p = 0,010$), di mana variabel perawatan menjelaskan 76,3% variasi kepuasan.

Saran dan Rekomendasi

Bagi Pengelola Pondok Raja Living Space: Pengelola perlu mengembangkan sistem *preventive maintenance* yang dilakukan secara berkala, terutama untuk aspek yang sering mengalami keluhan. Diperlukan pencatatan rutin terhadap aktivitas perawatan dan keluhan penghuni, agar proses perbaikan lebih terukur dan dapat dievaluasi secara periodik.

Bagi Penghuni: Lebih aktif menyampaikan keluhan dan masukan secara resmi kepada pengelola agar tindak lanjut lebih tepat sasaran. Menjaga kebersihan dan kenyamanan bersama, khususnya di area komunal.

Bagi Penelitian Selanjutnya: Disarankan melibatkan jumlah responden lebih besar dan membandingkan beberapa rumah kos untuk melihat variasi manajemen perawatan. Variabel tambahan seperti tingkat kebisingan lingkungan luar, kualitas layanan keamanan, atau desain ruang dapat diteliti lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih atas dukungan, fasilitas, dan kontribusi yang telah memungkinkan terselesaikannya artikel ilmiah ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada: Pondok Raja Living Space, atas dukungan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Seluruh Responden Penelitian, atas kesediaan meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terwujud. Validator Instrumen Penelitian, atas keahlian dan masukan kritis yang diberikan, menjamin validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan.

Pernyataan: Bagian dari artikel ini merupakan hasil dari penelitian untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, A. E. D., Kamarudin, H., Wan Ismail, W. Z., & Narotama, M. R. (2024). Assessing user satisfaction with facilities in medium-cost strata residences. *Built Environment Journal*, 21(2), 224–233. <https://doi.org/10.24191/bej.v21i2.1072>
- Andiyan, A., Rachmat, A., & Kadir, Y. (2021). Post-occupancy evaluation (POE) pada bangunan rusun di Provinsi Banten (studi kasus: pembangunan rusun MBR di Provinsi Banten). *Jurnal Arsitektur*. <https://www.neliti.com/publications/341912/post-occupancy-evaluation-poe-pada-bangunan-rusun-di-prov-banten-studi-kasus-pem>
- Bucoń, R., & Czarnigowska, A. (2021). A model to support long-term building maintenance planning for multifamily housing. *Journal of Building Engineering*, 44, 103000. <https://doi.org/10.1016/j.jobbe.2021.103000>
- Dávalos Quevedo, M. V. (2025). Methods and approaches for evaluating occupant satisfaction: A systematic review. *Ergonomics*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/00140139.2025.2480271>
- Elsayed, M., Pelsmakers, S., & Romagnoni, P. (2023). Post-occupancy evaluation in residential buildings: A systematic literature review of current practices in the EU. *Building and Environment*, 236, 110307. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2023.110307>
- Karlina, M. (2022). Manajemen pemeliharaan rumah kos dari pihak pemilik dan pengelola: Survey. *Jurnal Proyek Teknik Sipil*. <https://doi.org/10.14710/potensi.2022.13826>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Kustiani, T., et al. (2021). Post-occupancy evaluation (POE) pada ruang teori SMK: Analisis pencahayaan dan ventilasi alami. *Jurnal Pendidikan Vokasi*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpv/article/view/41169>
- Lane, A.-L., Cehlin, M., & Thollander, P. (2024). Success factors and barriers for facility management in keeping nearly-zero-energy non-residential buildings energy-efficient over time. *Buildings*, 14(1), 242. <https://doi.org/10.3390/buildings14010242>
- Lolli, F., Marinello, S., Coruzzolo, A. M., & Butturi, M. A. (2022). Post occupancy evaluation's (POE) applications for improving indoor environment quality (IEQ). *Toxics*, 10(10), 626. <https://doi.org/10.3390/toxics10100626>
- Mahmoud, A. S., Hassanain, M. A., & Alshibani, A. (2024). Evolving trends and innovations in facilities management within higher education institutions. *Buildings*, 14(12), 3759. <https://doi.org/10.3390/buildings14123759>
- Marisa, T. (2023). Evaluasi purna huni (EPH) pada perumahan—Metodologi dan kasus studi. *Jurnal Senthong*. <https://jurnal.ft.uns.ac.id/index.php/senthong/article/view/1682>
- Murwadi, H., Sidi, B. D., & Kusuma, H. E. (2022). Evaluasi kepuasan penghuni pada fasilitas hunian perusahaan industri perkebunan. *Jurnal Arsitektur*, 17(1), 1–12. <https://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ja/article/view/32>
- Noh, S.-H., Jo, I., Han, S., Moon, S., & Kim, J.-J. (2023). Identification of occupant dissatisfaction factors in newly constructed apartments: Text mining and semantic network analysis. *Buildings*, 13(12), 2933. <https://doi.org/10.3390/buildings13122933>
- Permana, A. Y. (n.d.). Pengukuran kinerja apartemen sebagai tempat tinggal: Post-occupancy evaluation study (student housing). *Jurnal Zonasi*. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jaz/article/view/47879>
- Rasmussen, H. L., et al. (2023). Maintenance and climate impact: A study of the practice for private rented out housing estates. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1176, 012026. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1176/1/012026>
- Runtuwene, M. (2022). Evaluasi pasca huni: Kasus rumah susun sewa di Sulawesi Utara. *Fraktal*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/fraktal/article/download/1%20-%208/37721>
- Wahyudie, P. (2011). *Post-occupancy evaluation pada interior rumah dome* [Undergraduate thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember]. ITS Repository. <https://repository.its.ac.id/98210/>
- Yong, C. Y., & Sulieman, M. Z. (2023). Assessment of building maintenance management practice and occupant satisfaction of school buildings in Perak, Malaysia. *Jurnal Teknologi (Sciences & Engineering)*, 75, Article 4995. <https://doi.org/10.11113/jt.v75.4995>
- Zhao, J., Abdul Aziz, F., & Deng, Y. (2024). A review of comprehensive post-occupancy evaluation feedback on occupant-centric thermal comfort and energy efficiency. *Buildings*, 14(9), 2892. <https://doi.org/10.3390/buildings14092892>